

CARTA DE SERVICIOS

2026

LA VELOZ S.A.

MTMS

CONCESIÓN: VAC-224, VAC-087,

VAC-264 y VAC-265



1. INTRODUCCIÓN

Fundada en 1920, La Veloz marcó el comienzo de una trayectoria empresarial de prestigio en el transporte colectivo español. A lo largo de este tiempo, se ha consolidado como un referente en la movilidad, enfocada en la satisfacción del cliente y en la mejora constante de sus servicios, lo que le ha llevado a conseguir el Premio Empresa del Año en la categoría de Transporte Regular, otorgado por Autobuses & Autocares.

La adaptación a los avances tecnológicos y a las demandas de los usuarios ha sido clave desde los inicios de La Veloz, compañía madrileña, fundada en 1920, que ya en sus primeros años demostró una gran capacidad de adaptación a los avances tecnológicos y las demandas de los usuarios, evolucionando a lo largo de las décadas para convertirse en una de las compañías más importantes en el transporte interurbano de pasajeros en España. Su incorporación al Grupo Samar en las últimas décadas le ha permitido fortalecer aún más su presencia en el mercado y expandir su capacidad operativa.

Uno de los momentos clave en la historia de la empresa fue la municipalización del servicio de transporte público en 1947, que proporcionó el marco legal necesario para la expansión de empresas como La Veloz. Esta municipalización permitió el fortalecimiento de la infraestructura de transporte, al tiempo que dio lugar a la creación de empresas de transporte regular que garantizarían una conectividad más fluida y eficiente entre ciudades y pueblos. La Veloz se vio beneficiada por este marco normativo, ya que la empresa pudo seguir creciendo y adaptándose a las necesidades de movilidad de los ciudadanos.

Hoy en día, La Veloz sigue siendo una de las empresas más prestigiosas del sector, que ha sabido mantenerse a la vanguardia, invirtiendo en tecnología, sostenibilidad y calidad para garantizar un servicio óptimo a sus usuarios.

En nuestra organización actual, la tecnología y la conexión existente con todas nuestras empresas que forman el grupo, nos permite adaptarnos a cualquier situación garantizando la imagen de calidad y buen hacer que en definitiva es el objetivo final de nuestra razón de ser.

La orientación de la Organización es maximizar la satisfacción del Cliente, desde un punto de vista eficiente, bajo unas condiciones de respeto al Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad en el Transporte y cumplimiento de los requisitos desprendidos de la Responsabilidad Social Corporativa.



La Carta de Servicios es un paso hacia delante en la relación de la Empresa con los usuarios, de cara a la exigencia intrínseca de la Organización con el cumplimiento de la satisfacción de los viajeros.

La presente Carta de Servicios es una declaración formal por parte de Grupo Samar, de las obligaciones adquiridas respecto al nivel de satisfacción generado directamente sobre el usuario, estableciendo una serie de compromisos de obligado cumplimiento para la Organización, siendo el área responsable de los servicios objeto de la carta, el departamento de calidad de La Veloz.

No se pretende exponer una simple declaración de intenciones, sino establecer una serie de responsabilidades cuantificables con los usuarios con la intención de generar un servicio de alta calidad atendiendo a las necesidades y expectativas de todos los usuarios de las líneas de las concesiones LA VELOZ S.A, VAC-224, VAC-087, VAC-264 y VAC- 265.

Una de las muestras del compromiso de la Compañía con la Calidad del Servicio es la Certificación en ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, UNE 39001, ISO 50001, ISO 14064, declaración EMAS y UNE 93200 .

La presente Carta asume todos los servicios prestados por Grupo Samar en la Explotación de las Concesiones VAC-224 (MADRID – JARAÍZ DE LA VERA), VAC-087 (MADRID – MIAJADAS – DON BENITO, con hijuelas), VAC-264 (PEDRO BERNARDO – TALAVERA DE LA REINA) y VAC-265 (HONTANARES – TALAVERA DE LA REINA) por parte de LA VELOZ S.A, destacando las siguientes prestaciones:

- Transporte regular de las líneas adscritas a las concesiones VAC-224, VAC-087, VAC-264 y VAC- 265.
- Un adecuado Servicio de Atención al Cliente, que atienda y valore cualquier demanda realizada por los usuarios.
- Mantenimiento de medios de comunicación actualizados y accesibles a todos los usuarios.
- Validación y venta de Títulos de transporte.

2. DERECHOS, OBLIGACIONES, PROHIBICIONES E INFRACCIONES

Los derechos y obligaciones de los viajeros de autobús están regulados en el **Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar,**

publicado en el D.O.U.E. de 28 de febrero de 2011, es aplicable desde el 1 de marzo de 2013.

Derechos:

- **No discriminación:** En el momento de adquirir los billetes de servicios de transporte de viajeros de autobús y autocar, las condiciones y tarifas se ofrecerán a todos los viajeros sin discriminación directa ni indirecta por razones de nacionalidad del cliente final o del lugar de establecimiento de los transportistas o de los proveedores de billetes. .
- **Información sobre el viaje:** En todos los servicios regulares los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, suministrarán a los viajeros información adecuada a lo largo de su viaje. Siempre que sea posible, la información se proporcionará en formatos accesibles previa petición.
- **Movilidad:** Acceso al transporte, billetes y tarifas: En todos los servicios regulares, los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos no pueden pedir a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida que pague costes adicionales por las reservas y los billetes. Tampoco pueden negarse a aceptar una reserva de una persona, a proporcionarle un billete o a embarcarla, por su discapacidad o movilidad reducida. Las excepciones solo pueden efectuarse cuando el transporte de la persona con discapacidad o con movilidad reducida en cuestión no fuera posible en cumplimiento de la legislación sobre la seguridad de los pasajeros y los requisitos de salud y seguridad de las autoridades competentes o, cuando el diseño del autobús, autocar o las infraestructuras de transporte hagan imposible transportar a esta persona de manera segura y operativamente viable. Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- **Embarque, retrasos y cancelaciones:** En el caso de los servicios regulares cuya distancia programada sea superior a los 250 km., los viajeros que partan de una estación serán informados de la situación por el transportista o, según proceda, el gestor de la estación, en caso de cancelación o retraso en la salida, lo antes posible y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, así como de la hora estimada de salida en cuanto se disponga de dicha información.
- **Deberes de las personas usuarias de los transportes públicos terrestres:** Se trata de algunas de las obligaciones que se deben cumplir por parte de las



personas de los transportes públicos terrestres en particular, y de los autobuses o autocares en particular.

Condiciones de admisión:

- Que no se sobrepasen las plazas ofrecidas en cada expedición.
- Que se abone el precio establecido para el servicio.
- Que se reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias, para evitar cualquier riesgo o incomodidad para las restantes personas usuarias.
- Que no se porten objetos que, por su volumen, composición u otras causas, supongan peligro o incomodidad para las otras personas viajeras o para el vehículo.
- Que no se alteren las normas más elementales de educación y convivencia.

Obligaciones:

- No distraer a la persona que conduce durante la marcha del vehículo.
- No entrar o salir del vehículo por lugares distintos a los destinados, respectivamente a estos fines.
- No entrar en el vehículo cuando se haya hecho la advertencia de que está completo.
- No dificultar innecesariamente el paso en los lugares destinados al tránsito de personas.
- No llevar consigo cualquier animal, salvo que exista en el vehículo lugar destinado para su transporte. Se exceptúa de esta prohibición, siempre bajo su responsabilidad, a las personas invidentes acompañadas de perros especialmente adiestrados como lazarillos que habrán de cumplir los requisitos legales, sanitarios y de adiestramiento necesarios, portando de forma visible el distintivo que lo acredite.
- No llevar materias u objetos peligrosos en condiciones distintas de las establecidas en la regulación específica sobre la materia.
- Atender las instrucciones que, sobre el servicio, den la persona conductora o el personal encargado del vehículo.
- Queda taxativamente prohibido dañar los vehículos, o a las instalaciones, así como manipular los dispositivos de emergencia
- Cumplir con la prohibición de fumar.
- No subir a los vehículos en estado de embriaguez, así como no acceder a los mismos cuando no se reúnan las condiciones mínimas de higiene y salubridad.



- La persona conductora y, en su caso, el personal encargado de los vehículos destinados al servicio público de transporte colectivo de personas, deben prohibir la entrada u ordenar su salida a las personas viajeras que incumplan estas cuestiones.

3. COMPROMISOS 2025 Y RESULTADOS

La Veloz definió los siguientes objetivos para asegurar la calidad del servicio prestado en las **Concesiones VAC-224, VAC-087, VAC-264 y VAC- 265** por parte de **La Veloz S.A.**:

FUNDAMENTO	COMPROMISO	RESULTADO
SERVICIO OFERTADO	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de que como mínimo y anualmente, el 98% de los servicios dispuestos se realizan sin retrasos en la llegada a su destino (por encima de los 15 min. respecto a la hora prevista en destino). Compromiso de que como mínimo anualmente, se realizará el 98% de los servicios ofertados. 	Cumple
ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Prestar el servicio en la Concesión con una flota de vehículos cuya una edad media que no supere los 15 años de longevidad para las concesiones VAC-087 y VAC-224, y no supere los 12 años para las concesiones VAC-264 y VAC-265. Cómo mínimo un 100% de vehículos serán accesibles. 	Cumple
INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de que la información que disponen los vehículos es correcta y está correctamente actualizada. 	Cumple
CONFORT	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de que el rango de temperatura y calidad del aire dentro de los vehículos, en función de la temporada (21-23°C en verano y 23-25°C en invierno), permitirá viajar a los pasajeros confortablemente. Trimestralmente al menos el 90% de los vehículos inspeccionados, dispondrán de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo. Compromiso de que existe un protocolo de limpieza y conservación de vehículos para asegurar de que los servicios prestados se prestan en adecuadas condiciones de limpieza. Trimestralmente, al menos el 95% de los vehículos inspeccionados se encuentran en unas condiciones de limpieza y conservación óptimas. 	Cumple
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de mantener la tasa de accidentabilidad por debajo del ratio de 30 (accidentes/ millón de kilómetros). 	Cumple
IMPACTO AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> Realización de todos los mantenimientos preventivos necesarios para que los niveles de consumos sean inferiores a valores de 35 litros/100 km, trabajando de manera continua para reducir progresivamente las ratios hasta niveles más eficientes. El 100% de los vehículos pasan la ITV sin incidencias por emisión de contaminantes, o emisiones excesivas de ruido. 	Cumple
ATENCIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> El viajero podrá interponer cualquier tipo de reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libros de reclamaciones, Web...) siendo contestadas en un tiempo inferior a 30 días naturales, como valor medio anual. 	Cumple
VALORACIÓN DEL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> Obtención de una satisfacción de al menos 2,5 sobre 5 en la encuesta anual realizada a nuestros viajeros, de media entre todos los términos valorados en los campos "Funcionamiento del servicio prestado" y "Autobuses y Paradas" en referencia a la concesión de LA VELOZ S.A. 	Cumple

4. PLAN DE PARTICIPACIÓN

En La Veloz, los empleados y usuarios disponen de varias vías de participación, que la propia organización utiliza para mejorar continuamente sus servicios, atendiendo a las necesidades y expectativas propuestas. Los medios de participación establecidos son:

- **Encuestas:** Los usuarios de La Veloz a través de las encuestas, participan en la valoración de la organización, aportando su opinión y grado de satisfacción de los servicios ofertados.
- **Sugerencias/quejas:** Permite conocer las opiniones de los usuarios y empleados, así como las propuestas de mejora del servicio ofertado. A través de las mismas se conoce las necesidades de los empleados para desarrollar adecuadamente su trabajo, así como las sugerencias que aportan los usuarios, que ayudan a mejorar la satisfacción del cliente.
- **Reclamaciones:** Método utilizado para conocer las deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, pero también los puntos fuertes y felicitaciones.

5. COMPROMISOS 2026

En base a los resultados obtenidos en el 2025, los compromisos que en el 2026 la empresa establece en relación al servicio prestado en las Concesiones VAC-224, VAC-087, VAC-264 y VAC- 265 por parte de LA VELOZ S.A serán:

Servicio ofertado:

- Compromiso de que como mínimo y anualmente, el 98% de los servicios dispuestos se realizan sin retrasos en la llegada a su destino (por encima de los 15 min. respecto a la hora prevista en destino).
- Compromiso de que como mínimo anualmente, se realizará el 98% de los servicios ofertados.

Accesibilidad:

- Prestar el servicio en la Concesión con una flota de vehículos cuya una edad media que no supere los 15 años de longevidad para las concesiones



VAC-087 y VAC-224, y no supere los 12 años para las concesiones VAC-264 y VAC-265.

- Cómo mínimo un 100% de vehículos serán accesibles.

Información:

- Compromiso de que la información que disponen los vehículos es correcta y está correctamente actualizada.

Confort:

- Compromiso de que el rango de temperatura y calidad del aire dentro de los vehículos, en función de la temporada (21-23°C en verano y 23-25°C en invierno), permitirá viajar a los pasajeros confortablemente.
- Trimestralmente al menos el 90% de los vehículos inspeccionados, dispondrán de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo.
- Compromiso de que existe un protocolo de limpieza y conservación de vehículos para asegurar de que los servicios prestados se prestan en adecuadas condiciones de limpieza.
- Trimestralmente, al menos el 95% de los vehículos inspeccionados se encuentran en unas condiciones de limpieza y conservación óptimas.

Seguridad:

- Compromiso de mantener la tasa de accidentabilidad por debajo del ratio de 30 (accidentes/ millón de kilómetros).

Impacto ambiental:

- Realización de todos los mantenimientos preventivos necesarios para que los niveles de consumos sean inferiores a valores de 35 litros/100 km, trabajando de manera continua para reducir progresivamente las ratios hasta niveles más eficientes.
- El 100% de los vehículos pasan la ITV sin incidencias por emisión de contaminantes, o emisiones excesivas de ruido.

Atención al cliente:

- El viajero podrá interponer cualquier tipo de reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libros de reclamaciones, Web...) siendo



contestadas en un tiempo inferior a 30 días naturales, como valor medio anual.

Valoración del usuario:

- Obtención de una satisfacción de al menos 2,5 sobre 5 en la encuesta anual realizada a nuestros viajeros, de media entre todos los términos valorados en los campos “Funcionamiento del servicio prestado” y “Autobuses y Paradas” en referencia a la concesión de LA VELOZ S.A.

6. MEDIDAS DE COMPROBACIÓN Y SUBSANACIÓN

Cuando se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la Empresa, ésta deberá sustituir el vehículo con la mayor celeridad posible, garantizando la llegada a destino a todos los viajeros, existiendo un Plan de Contingencias de Averías con toda la metodología de actuación, basándose en la disponibilidad de vehículos auxiliares que sustituirían al averiado llegando al punto de avería en un tiempo inferior al del recorrido del servicio.

Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del viaje, aun así, la empresa estudiara las situaciones particulares para establecer una medida acorde a la situación ocurrida.

Una vez finalizado el período de medición de los valores de los compromisos, se analizarán los resultados obtenidos en base a dichos valores alcanzados y se estudiarán las medidas compensatorias a los usuarios de forma particular.

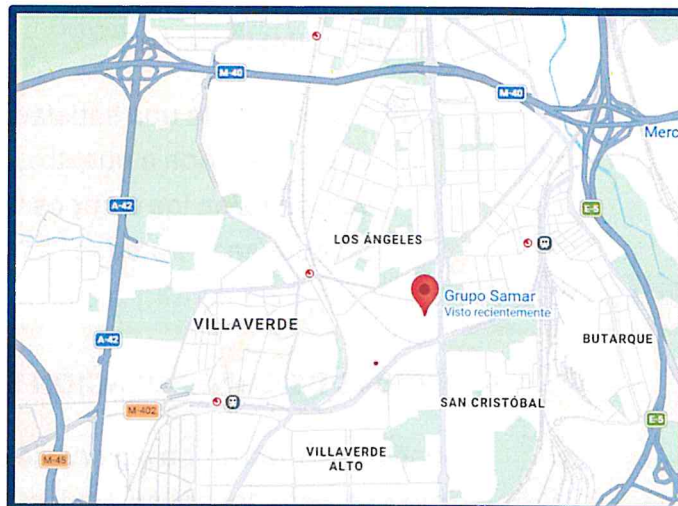
La comunicación de los resultados relacionados con el seguimiento de los compromisos marcados por la Empresa en la presente Carta de Servicios, se realizará de forma anual a través de comunicaciones disponibles en la página WEB, o a través de solicitudes a la propia Empresa.

7. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si por algún motivo no queda satisfecho con el servicio, indíquenoslo a nuestro Departamento de Atención al Cliente a través del Sistema de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias disponible en:



- 📖 **Libro de Reclamaciones:** realizadas a través de nuestra página Web:
www.samar.es/empresa/samar/laveloz
- ✉ **Correo postal:** Departamento de Atención al Cliente, C. de la Tuerca, 2, y 4, 28522 Rivas-Vaciamadrid, Madrid.
- ✉ **Correo electrónico:**
laveloz@samar.es
- ☎ **Teléfono:** 91 723 05 06



En cualquier medio que interponga sus requerimientos, estaremos encantados de atenderle en un plazo inferior a **30 días naturales**, como valor medio anual.

La presente Carta de Servicios ha sido elaborada por el Departamento de Calidad y Atención al Cliente de LA VELOZ S.A.

Será revisada con una periodicidad anual, coincidiendo la exposición anual de los resultados obtenidos en relación a los compromisos establecidos. Si desea conocer los datos de seguimiento de los indicadores relacionados con los compromisos y sus resultados parciales, pueden realizar la solicitud a través de los medios anteriormente indicados. Le agradecemos su ayuda y colaboración para mejorar el servicio.

8. LEGISLACIÓN APLICABLE

- 📖 Ley 16/1987 de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- 📖 Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio, de delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los transportes por carretera y por cable.
- 📖 Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT). (Modificado por RD 858/1994, 29-4, por RD 1136/97, 11-7, por RD 927/98, 14-5, por RD 1830/99, 3-12 y por RD 1225/2006, 27-10. Parcialmente derogado por L 13/96, 30-12.



- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación.
- Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. (BOE 04-12)
- Orden FOM/2833/2011 de 30 de septiembre, por la que se modifica el modelo de libro de reclamaciones aprobado por Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera. (BOE 20-10-11)
- Orden FOM/2183/2008 de 23 de julio, por la que se modifica la Orden del Ministerio de Fomento de 23 de julio de 1997, en materia de autorizaciones de transporte discrecional y privado complementario de viajeros en autobús. (BOE 25)
- Orden de 26 junio 2001, por la que se modifica parcialmente el régimen jurídico de las autorizaciones de transporte de mercancías y viajeros por carretera
- Reglamento 561/2006, relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) no 3821/85 y (CE) no 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) no 3820/85 del Consejo Ley 5/2009, de 20 de octubre, de Ordenación del Transporte y la Movilidad por Carretera.
- Resolución de 23 de octubre de 2009, sobre la aprobación plan de modernización.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Decreto 54/2017, de 9 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 79/1997, de 3 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid. (BOCM de 11 de mayo de 2017).
- Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar,



publicado en el D.O.U.E. de 28 de febrero de 2011, es aplicable desde el 1 de marzo de 2013.

- ▀ Ley 9/2025, de 3 de diciembre, de Movilidad Sostenible.
- ▀ Real Decreto-ley 17/2025, de 23 de diciembre, de medidas de promoción del uso del transporte público mediante la bonificación de abonos y títulos multiviaje.
- ▀ Resolución de 14 de enero de 2026, de la Dirección General de Tráfico, por la que se establecen medidas especiales de regulación de tráfico durante el año 2026.

9. ENTRADA EN VIGOR Y APROBACIÓN

La versión vigente de la Carta de Servicios de La Veloz MTMS, VAC-224, VAC-087, VAC-264 y VAC- 265, ha sido aprobada y entra en vigor con fecha del 04 de mayo de 2026. Cualquier actualización de su contenido será debidamente comunicada y difundida.



Dirección